

**C.S.S.**  
**“CASCINA GATTI”**  
**PIAZZA DELLA CHIESA, 33**  
**SESTO SAN GIOVANNI (MI)**

# Carta dei Servizi



società  
dolce

PROGETTO in



## Indice

3	<b>COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE</b>
3	<b>PROGETTO IN</b>
3	<b>CODICE ETICO</b>
3	<b>CERTIFICAZIONE QUALITÀ</b>
4	<b>MISSION</b>
5	<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>
	Finalità
	Orario di apertura
	Orario segreteria coordinamento
	Ubicazione
	Ambienti
7	<b>SERVIZI OFFERTI</b>
	Servizi alberghieri
	Attività assistenziali
	Interventi socio-educativi
	Attività riabilitative
	Attività ludico-ricreative
	Assistenza medico-sanitaria
	Giornata tipo
10	<b>IL PERSONALE</b>
11	<b>MODALITÀ D'ACCESSO E DIMISSIONI</b>
	Tipologia di convenzionamento - retta
	Modalità di ammissione
	Modalità di dimissione
14	<b>METODOLOGIA DI LAVORO</b>
	L'osservazione
	La progettazione individualizzata
	Verifiche
	Valutazione del grado di soddisfazione
15	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
15	<b>SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>
15	<b>NORMATIVE DI RIFERIMENTO</b>
15	<b>PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI</b>

## ▪ COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE

Società Dolce tiene le persone per mano e le accompagna nei momenti più importanti e delicati della loro esistenza. Dai bambini ai disabili, dagli anziani ai minori, passando per i servizi sanitari, psichiatrici e il disagio sociale. Dal 1988, per l'esattezza, da quando un gruppo di nove studenti universitari decide di fare del proprio amore per il prossimo un mestiere dando vita ad una cooperativa sociale. L'obiettivo era ed è impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti possono trovare l'aiuto necessario. Al nobile intento si somma poi la possibilità di dare lavoro a professionisti che condividono il medesimo obiettivo e che si sono formati per conseguirlo in modo impeccabile. Al centro del nostro sistema c'è per definizione la persona, con la quale vogliamo avviare un dialogo continuo e costruttivo da sviluppare nella varie tappe del percorso. Nell'ambito della "disabilità" siamo impegnati da decenni a immaginare, sperimentare ed innovare servizi e progetti per adulti e minori tramite "Progetto In".

## ▪ PROGETTO IN

Il **Progetto In** è realizzato da Società Dolce per valorizzare e promuovere il lavoro svolto nell'ambito della disabilità, all'interno di progetti e servizi innovativi in risposta alle richieste pubbliche e private.

Operiamo con l'intento primario della personalizzazione degli interventi, attraverso il riconoscimento dei bisogni, degli interessi e delle risorse dell'individuo nel rispetto del progetto di vita.

L'inclusione sociale della persona con disabilità Intellettive, fisiche o plurime avviene attraverso una presa in carico continua e definita nel tempo con prestazioni professionali individualizzate che integrano l'insieme delle risorse in un costante lavoro di rete.

## ▪ CODICE ETICO

Il codice etico nasce per integrare e rafforzare il sistema valoriale di Società Dolce. Contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder. Il codice etico di Società Dolce si applica a tutti i lavoratori, collaboratori, fornitori e a tutti i soggetti che si interfacciano a vario titolo con la Cooperativa a cui è richiesto di impegnarsi al rispetto dei valori in esso rappresentati.

## ▪ CERTIFICAZIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 9001:2015

UNI 11010 per i SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI PER DISABILI

Rating di legalità \*\*\* con il maggior punteggio ricevuto dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato

Certificazione SA8000® sulla responsabilità sociale d'impresa

## ▪ MISSION

La nostra Mission, ispirandoci alla Convenzione ONU sui diritti delle Persone con disabilità, è offrire la miglior qualità di vita garantendo l'individualità e la partecipazione attiva delle persone con disabilità tramite interventi socio-educativi in un ambiente sociale e culturale integrato. Ogni azione, progetto, attività ed intervento è rivolto a garantire, realizzare e tutelare i diritti dirigendo il nostro lavoro attraverso gli 8 domini della qualità della vita:

**Garantire** il miglioramento della qualità complessiva della vita sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, con la più ampia possibilità di scelta, partendo dal presupposto che ogni persona disabile ha diritto ad un sistema di aiuto che garantisca il rispetto dell'individualità e un inserimento sociale il più attivo e partecipato possibile.

**Attuare** interventi socio-educativi integrati e percorsi di inclusione, utilizzando al meglio il progetto educativo e valorizzando le reali possibilità e potenzialità della persona, co-progettando con utenti, familiari e tutti i soggetti coinvolti (ente inviante, commissioni, altri enti territoriali) le fasi di erogazione del servizio.

**Supportare** la persona e i suoi familiari nel valutare nuovi percorsi possibili sperimentando scelte innovative e arricchenti, al sostegno del processo evolutivo tramite progetti finalizzati a favorire lo sviluppo della persona nel proprio contesto quotidiano.

**Potenziare** costantemente l'organizzazione flessibile del lavoro esaminando i bisogni attuali delle persone con disabilità tutelando l'autonomia dell'utente dentro e fuori i servizi tramite una gestione del tempo appropriata.

**Contenere** la regressione dell'utente sulla base di una relazione educativa in costante evoluzione. Essere in grado di far fronte alle emergenze.

## ■ DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Socio Sanitaria è un servizio residenziale sostitutivo del nucleo familiare o, comunque, di supporto nelle situazioni in cui non risulta più possibile per la famiglia occuparsi adeguatamente della persona con disabilità. È un servizio residenziale di piccole dimensioni, che può ospitare fino ad un massimo di 9 utenti, fortemente integrato nel contesto urbano ed organizzato con l'obiettivo di riprodurre contesti di convivenza familiare.

Con tali presupposti, la CSS si costituisce come:

- Servizio alla persona: funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona con disabilità e della sua famiglia;
- Spazio aperto: inteso come luogo di costante connessione tra progetto esistenziale e contesto di vita, in situazione aperta agli scambi col territorio, la sua rete di Servizi e di relazioni.

Infatti la CSS propone un contesto di vita volto a promuovere, negli spazi e tempi del vivere quotidiano, occasioni che mirino a costituire nuovi legami sociali e aggregativi, in un'ottica di integrazione nel tessuto sociale e di benessere personale

La C.S.S. "Cascina Gatti", sita a Sesto San Giovanni in via Piazza della Chiesa, 33 è una struttura residenziale socio-sanitaria abilitata e accreditata per 9 posti. È rivolta a persone con disabilità di entrambi i sessi, in situazione di compromissione funzionale con limitata autonomia, richiedenti interventi sanitari non continuativi, interventi di assistenza e di sostegno nella vita quotidiana e che hanno necessità di sostituire, temporaneamente o definitivamente, il nucleo familiare. Garantisce agli ospiti interventi socio-assistenziali, educativi-animativi, riabilitativi, sanitari, sostegno relazionale, opportunità di integrazione sociale, un clima di serenità e, ove possibile, stretti rapporti con la famiglia d'origine, la rete parentale, amicale e del volontariato. ]

## FINALITÀ'

Finalità del servizio sono:

- Rispondere ai bisogni socio assistenziali e sanitari della persona con disabilità;
- Garantire ospitalità residenziale, temporanea o stabile;
- Sostenere, mantenere e potenziare le autonomie personali;
- Sostenere il progetto di vita;
- Promuovere l'integrazione sociale.

Nell'assistenza dell'ospite non viene perso di vista l'equilibrio tra la stimolazione delle proprie capacità e la sostituzione nelle attività della vita quotidiana con l'obiettivo di garantire un benessere complessivo. La C.S.S. offre agli ospiti l'assistenza residenziale, nonché interventi socio-educativi-sanitari mirati e personalizzati anche tramite la possibilità d'accesso ad altri servizi diurni semiresidenziali. La Comunità garantisce il pieno soddisfacimento dei bisogni primari, assistenziali, sanitari, sopperendo alle difficoltà che l'ospite incontra nel provvedere di propria iniziativa. L'organizzazione dell'ambiente evidenzia caratteristiche particolari atte a creare gradevoli e confortevoli condizioni di vita, fruibili anche da ospiti con autonomia ed autosufficienza notevolmente ridotta. L'analisi dei bisogni dell'ospite viene elaborata

considerando la globalità della persona e tenendo conto non solo dei bisogni derivanti dal grado di disabilità ma delle caratteristiche personali, degli interessi e delle motivazioni. L'osservazione pone attenzione all'ospite, alle sue relazioni sociali e alle dinamiche relazionali affettive ed emotive interne al gruppo ed all'ambiente che lo circonda. Le giornate all'interno della Comunità sono contrassegnate da uno stile di vita sereno volto a facilitare la libera espressione di sé in un contesto relazionale positivo e propositivo, con attenzione all'arricchimento del proprio patrimonio culturale. |

### ORARIO DI APERTURA

La comunità è aperta 365 giorni l'anno, 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

### ORARIO DI VISITA |

I familiari, i caregivers, gli amici, i conoscenti, i volontari possono fare visita agli ospiti in qualunque momento, previa comunicazione telefonica al Coordinatore di struttura o al personale presente. Le visite sono elemento di valore nella CSS, sono favorite ed incrementate in quanto ritenute funzionali per il benessere emotivo degli ospiti. Compito dell'equipe della CSS è monitorare la presenza dei visitatori affinché si inserisca adeguatamente e positivamente nella organizzazione generale del servizio

### ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Il coordinatore è presente in struttura prevalentemente dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì. |

### UBICAZIONE

La C.S.S. "Cascina gatti" è situata a Sesto San Giovanni (MI), in piazza della Chiesa, 33.

### AMBIENTI

La Struttura, posta in un antico borgo rurale e dotata di giardino, si sviluppa su due piani:

PIANO RIALZATO con:

- tre camere da letto a due posti
- una camera da letto a tre posti
- due bagni attrezzati per persone con disabilità
- una sala da pranzo/soggiorno
- una cucina
- un locale lavanderia

PIANO PRIMO, al quale si accede tramite una scala all'interno dell'edificio, con:

- un ufficio
- un bagno operatori

## ▪ SERVIZI OFFERTI

Società Dolce si obbliga ad accogliere presso il servizio l'Ospite, garantendo gli standard gestionali e di appropriatezza, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti.

In particolare Società Dolce:

- Garantisce assistenza infermieristica;
- Garantisce interventi educativi;
- Garantisce interventi riabilitativi;
- Garantisce assistenza tutelare;
- Predispose il Progetto Individualizzato e lo condivide con l'Ospite, la sua famiglia, il tutore/amministratore di sostegno;
- Predispose il Fascicolo socio-sanitario per la persona inserita nel Servizio e aggiorna costantemente la documentazione in esso inserita;
- Garantisce la somministrazione dei pasti principali, garantisce il servizio di lavanderia

## SERVIZI ALBERGHIERI

Attività alberghiere riordino e pulizia degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature e degli effetti personali degli ospiti.

### Servizio mensa

I pasti sono preparati all'interno della struttura dal personale. La conservazione dei cibi e la distribuzione dei pasti, nonché l'utilizzo di tutta la strumentazione del locale cucina, avviene nel rispetto del piano HACCP adottato dalla Struttura. Sono garantite le diete individuali prescritte dal medico.

### Lavanderia

Il servizio lavanderia è garantito all'interno della struttura sia per la biancheria degli ospiti che per la biancheria piana.

### Servizio pulizia

E' garantito il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti, quotidiano e straordinario.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

Qualora gli ospiti desiderino ricevere assistenza religiosa, la Struttura s'impegna a garantire, ove possibile, la regolare frequenza dell'Ospite alle funzioni periodiche o, in alternativa, l'accesso dell'officiante presso la Struttura.

## ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Le attività quotidiane di assistenza riguardano la cura igienica, l'alimentazione, la cura estetica e la cura dell'abbigliamento. Vengono svolte sulla base dei bisogni individuali di ognuno e nell'ottica della promozione delle abilità personali. Si garantisce inoltre l'assistenza in caso di periodi di malattia, accompagnamenti a visite mediche, supporto



per il disbrigo di pratiche burocratiche, supporto negli acquisti individuali e nella gestione della quota per spese personali, gestione piccoli acquisti effettuati con fondi personali.

## INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

Gli interventi educativi mirano a valorizzare le competenze personali, a sviluppare l'autodeterminazione, a garantire condizioni di benessere psico-fisico generale, a concretizzare una qualità di vita centrata sulla dignità della persona, a favorire l'inclusione sociale, come ad esempio: affiancamento/accompagnamento per uscite individuali e di gruppo; attività di vacanza estiva e gite brevi; attività di integrazione con il territorio; servizio di trasporti in riferimento allo svolgimento delle attività

## ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

Vengono promossi momenti ludico-ricreativi che si diversificano a seconda degli interessi espressi dalle persone inserite nel servizio e che riguardano differenti aree di intervento (creativo-manuali, espressivo-corporee, culturali, animazione musicale), attività con funzione di stimolazione e riabilitazione, complementari alle iniziative di socializzazione ed animazione e alle attività propriamente cognitive e riabilitative classiche.

## ATTIVITA' FISIOTERAPICHE

Il fisioterapista, oltre ad occuparsi degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato, garantisce la supervisione delle attività svolte dagli operatori per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilizzazione degli ospiti con problemi motori.

## ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

L'attività medico-sanitaria non è stata pensata come una sorta di "pronto soccorso", ma come un'attività che porti a prevenire e curare la salute nell'ottica del benessere complessivo della persona. Quotidianamente vengono garantite: la somministrazione della terapia individuale, la medicazione al bisogno, il monitoraggio/controllo delle condizioni di salute di ogni singolo ospite. Sono inoltre garantiti e mantenuti contatti al bisogno con il Medico di Medicina Generale o con gli specialisti.

## GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata è così scandita:

- 8.00 – 8.30 Colazione e programmazione della giornata (alcuni ospiti escono dalla Comunità per recarsi presso Servizi Diurni (C.D.D., C.S.E. ecc.) o in altri luoghi scelti per la realizzazione di integrazione sociale, di riabilitazione ecc.)
- 9.00 – 9.30 partenza per i Servizi Diurni esterni (dal lunedì al venerdì) o per ulteriori occupazioni.
- 9.00 – 12.00 attività cognitive, uscite per ospiti che dovessero rimanere presso la Comunità durante le ore diurne. (il sabato, la domenica e nei giorni Festivi, nonché in caso di apertura eccezionale).

- 12.00 – 13.00 Pranzo per ospiti che dovessero rimanere presso la Comunità durante le ore diurne.
- 13.00 – 13.30 Igiene personale per ospiti che dovessero rimanere presso la Comunità durante le ore diurne.
- 13.30 – 15.00 Riposo pomeridiano e relax per ospiti che dovessero rimanere presso la Comunità durante le ore diurne.
- 16.30 Rientro in Comunità degli ospiti dai Servizi Diurni esterni
- 16.30 – 17.00 Merenda insieme e visite di parenti e amici
- 17.00 – 18.30 Uscite e attività ricreative varie, attività fisioterapiche
- 18.30 – 19.30 Igiene personale
- 19.30 – 20.30 Cena
- 20.30 Relax con visione della Tv o lettura per chi lo desidera
- 21.30 – 22.00 igiene personale e preparazione per la notte

Il sabato e la domenica: uscite finalizzate (al mercato, nei centri commerciali, al bar per merende e aperitivi, nei negozi per acquisti personali, ecc...), adesione ad eventi organizzati nel territorio, piccole iniziative ricreative quali gite, pranzi con amici, visite da parenti, ecc...

Gli orari sono da considerarsi indicativi e suscettibili di variazioni in relazione sia alla stagione (quindi alla durata delle giornate) sia alle abitudini e ai bisogni degli ospiti della Struttura. ]

## ▪ IL PERSONALE

L'intero gruppo di lavoro è responsabile del funzionamento complessivo della struttura e del perseguimento degli obiettivi programmati, in rapporto al proprio ruolo e alla propria funzione. I turni di lavoro garantiscono il rapporto personale-utenti secondo gli standard regionali e le necessità personali degli utenti.

Nel servizio, oltre alle figure di seguito descritte, possono essere presenti diverse professionalità che con presenza programmata intervengono sul bisogno specifico degli utenti: psicologi, medici psichiatri, maestri d'arte.

Il servizio può impiegare volontari, ragazzi/e in servizio civile volontario, con funzione integrativa e non sostitutiva del personale stabilmente impiegato previo un corretto inserimento, una adeguata formazione e la garanzia di una presenza operativamente assicurata. Le figure professionali previste sono:

### COORDINATORE RESPONSABILE

È l'interlocutore di riferimento del servizio che presiede dal punto di vista gestionale e tecnico al Progetto e ne verifica l'applicazione. Sovrintende alla qualità del servizio nell'intensa complessità dei rapporti professionali con la Cooperativa.

### COORDINATORE/EDUCATORE

È responsabile del piano d'inserimento dei singoli utenti. Coordina il gruppo di lavoro, è garante degli aspetti metodologici ed organizzativi del servizio e cura personalmente i rapporti con gli utenti, i familiari e i committenti.

### MEDICO

Non è previsto il medico di struttura, ma sono garantiti e mantenuti contatti al bisogno con il Medico di Medicina Generale o con gli specialisti.

### INFERMIERE

È responsabile dell'assistenza infermieristica e nello specifico si occupa di:

- Gestione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico
- Monitoraggio parametri sanitari
- Medicazioni
- Prelievi ematici
- Monitoraggio costante del benessere fisico

### FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista, oltre ad occuparsi degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato, garantisce la supervisione delle attività svolte da educatori, ASA/OSS ed infermieri per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilizzazione degli ospiti con problemi motori

### A.S.A./O.S.S.

È responsabile della realizzazione del piano assistenziale degli utenti e si occupa dell'espletamento delle funzioni di base, delle attività ludico ricreative ed in generale delle attività assistenziali.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento. |

## ▪ MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

### TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'Ospite in Comunità. Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e quello di uscita.

Il pagamento della retta, in forma mensile anticipata, deve essere corrisposto entro dieci giorni dalla ricezione della fattura.

Il Gestore si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT e dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali e/o sulla base di specifiche esigenze della Struttura che possono determinarne la necessità.

Dette variazioni saranno comunicate per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere dal contratto

In caso di assenze dovute a motivi familiari o a ricoveri ospedalieri, la retta non subirà alcuna riduzione.

L'importo della retta è indicato nell'allegato n°1 al presente documento.

Non viene richiesto alcun deposito cauzionale.

Società Dolce si impegna a rilasciare in tempo utile apposita certificazione attestante il pagamento della retta e la sua quantificazione per consentire la deduzione o la detrazione fiscale delle spese mediche ai sensi della normativa vigente. È infatti prevista una modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997): La rendicontazione delle presenze avviene mensilmente tramite emissione di fattura da parte dell'ufficio Contabilità di Società Dolce a carico delle Amministrazioni Comunali / ATS / Famiglie. Per l'erogazione ai fini fiscali entro il 28/02 vengono inviati all'Agenzia delle entrate i dati relativi ad ogni utente per consentire la compilazione del 730 precompilato. I 730 precompilati vengono poi inviati alle famiglie agli indirizzi da loro forniti.

### Servizi compresi nella retta:

- Prestazioni socio-sanitarie: assistenza infermieristica, fisioterapia, interventi educativi, igiene e cura della persona
- Vitto e alloggio
- Servizio lavanderia

### Servizi non compresi nella retta:

- Spese per visite specialistiche, esami, farmaci, protesi e ausili non coperti dal SSN
- Spese per acquisto di abbigliamento e generi voluttuari
- Parrucchiere/barbiere
- Soggiorni climatici
- Assistenza e sorveglianza in caso di ricovero ospedaliero
- Trasporti per esigenze individuali

## MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'ammissione dell'utente da parte di Cooperativa Sociale Società Dolce è subordinata a:

- Presentazione della domanda di ammissione presso la sede della C.S.S.;
- Valutazione di appropriatezza della tipologia di servizio ai bisogni della persona a cura dell'équipe multiprofessionale della C.S.S.;
- Assunzione dell'impegno di spesa da parte del Comune di residenza dell'utente e relativa comunicazione all'ente gestore;
- Sottoscrizione del contratto d'ingresso;
- In caso il posto non sia disponibile, il nominativo della persona verrà inserito all'interno della lista di attesa.

Al momento dell'accoglienza, dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Relazione clinica informativa recente (non oltre i sei mesi) in cui vengano specificate: diagnosi e terapia in atto
- Fotocopia carta identità Ospite
- Fotocopia codice fiscale Ospite
- Fotocopia tessera sanitaria Ospite
- Fotocopia esenzione Ticket
- Fotocopia verbale accertamento invalidità civile
- Eventuale copia della nomina di Amministratore Di Sostegno/Tutore

## Accoglienza dell'ospite

L'inserimento nella CSS avviene (quando possibile) in modo graduale, preceduto da visite svolte dagli operatori al domicilio di provenienza o alla struttura in cui l'utente è ospitato e da occasioni di incontro e conoscenza. Ogni utente viene ammesso alla Struttura con un proprio percorso di inserimento volto a tutelare e soddisfare i bisogni individuali nel rispetto della propria storia personale. Sono possibili inserimenti di urgenza qualora se ne verifichi la necessità.

Il momento di ingresso in CSS è particolarmente delicato e durante tale fase si instaura tra l'Ospite e gli operatori una relazione interpersonale mirata a fornire sostegno emotivo e informazione, oltre che a valutare i bisogni di cura.

Il coordinatore e il tutor accolgono la persona in struttura; viene effettuata una raccolta anamnestica (medica, infermieristico-tutelare, psico-sociale e riabilitativa) ed una rilevazione delle principali esigenze e bisogni in modo da impostare fin dal primo momento l'assistenza in modo personalizzato. Entro 30 giorni dall'ingresso l'équipe multidisciplinare definisce il Progetto Individualizzato definitivo in cui sono evidenziati gli obiettivi personalizzati e i relativi tempi di verifica. Il progetto individualizzato viene periodicamente aggiornato in base alla variazione delle condizioni della persona con disabilità.

E' previsto un periodo di prova della durata di 30 giorni al fine di valutare la compatibilità della persona inserita con le caratteristiche dell'assetto organizzativo e funzionale della CSS. Nel caso in cui, durante il periodo di prova venga accertata una incompatibilità, si procederà alle dimissioni dell'Ospite.

## GESTIONE LISTA DI ATTESA

La gestione delle lista d'attesa è in capo al Comune di Sesto San Giovanni (MI), che si avvale di Cooperativa Sociale Società Dolce.

Nel caso in cui le domande di ingresso siano più numerose dei posti disponibili si procederà all'inserimento tenendo conto dei seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda di ammissione;
- Grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici dell'utente;
- Situazione familiare: impossibilità a fornire prestazioni assistenziali adeguate;
- Distanza del luogo di residenza dell'utente dalla sede della Comunità.

### **RILASCIO DELLA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA PRESENTE PRESSO LA CSS**

Dietro richiesta scritta da consegnare al Coordinatore del servizio o da inoltrare via mail a [css.azienda.cr@societadolce.it](mailto:css.azienda.cr@societadolce.it) gli aventi diritto (famigliari, Amministratori di Sostegno e Tutori) possono ottenere il rilascio della Copia Della Documentazione Socio Sanitaria presente presso la CSS.

La richiesta può essere anticipata attraverso telefonata al Coordinatore.

La documentazione è rilasciata GRATUITAMENTE, sulla base della richiesta, in formato cartaceo o in files entro 10 giorni lavorativi successivi la richiesta

### **MODALITÀ DI DIMISSIONE**

La dimissione degli utenti può avvenire su richiesta di:

- Utente
- Familiari/tutore/amministratore di sostegno,
- Servizi sociali,
- Equipe tecnica del servizio

L'Ospite/Tutore/Curatore/ADS ha facoltà di recedere in qualsiasi tempo inviando comunicazione con raccomandata A.R. a Società Dolce con preavviso di almeno quindici (15) giorni.

Le dimissioni, avverranno previa informativa a cura di Società Dolce per i seguenti motivi:

- Nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, nel caso l'Ospite non risultasse idoneo Servizio;
- Incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal Servizio e i bisogni individuali dell'Ospite;
- Mancato pagamento della retta;
- Decesso dell'Ospite;
- Comportamento reiterato in aperta violazione delle normali regole della vita in comunità;
- Sopravvenute alterazioni del comportamento o delle condizioni psicofisiche tali da recare grave e continua turbativa al normale andamento della Struttura, agli altri Ospiti, al personale;
- Danni arrecati ai beni e al patrimonio della Residenza;
- Per ogni altra causa prevista dalla legge.

### **Dimissioni protette dal servizio**

Come previsto dalla DGR 2569, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro servizio verrà rilasciata all'ospite una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. In caso di dimissione, all'ospite viene riconsegnata la documentazione anagrafica e sanitaria in originale, i propri effetti personali ed eventuali presidi protesici. Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia della cartella clinica dell'ospite, entro 30 giorni dalla richiesta.

## ▪ METODOLOGIA DI LAVORO

### OSSERVAZIONE

L'osservazione degli utenti è una prassi e una metodologia di lavoro costante effettuata da tutti gli operatori impiegati presso il servizio.

L'osservazione è funzionale alla verifica che avviene nel confronto con tutti gli operatori, della coerenza ed applicabilità del Progetto Individualizzato.

### PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA

Il processo di Progettazione Individualizzata si estende dalla prima valutazione delle caratteristiche e delle esigenze dell'utente alla sua dimissione.

Scopo del processo è la definizione di un progetto multidimensionale a partire dalle reali caratteristiche dell'utente sia in termini di bisogni individuati che di capacità espresse per favorire un percorso orientato alla costruzione di una sempre migliore qualità di vita.

E' assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente; le specifiche esigenze o richieste vengono recepite all'interno del progetto individualizzato.

La progettazione individualizzata si declina, a seconda dei bisogni dell'utente, in:

- Progetto Educativo Individualizzato (PEI)
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)

### VERIFICHE

Le verifiche del lavoro effettuato nei diversi ambiti si effettuano:

- Nella equipe di servizio
- Nell'equipe di coordinamento
- Tra coordinatore di struttura e coordinatore responsabile

### VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Ogni anno, entro il mese di marzo, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie, viene somministrato il questionario di soddisfazione, la lettura e la rielaborazione dei dati, effettuata centralmente dalla Cooperativa e restituita ad ogni servizio, sarà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti. I dati emersi vengono poi condivisi con i familiari/AdS/tutori e con gli operatori della CSS.

La valutazione del grado di soddisfazione viene, inoltre, monitorata analizzando le segnalazioni, i reclami, gli elogi e i suggerimenti che pervengono dagli utenti, dai familiari e dalla committenza.

## ▪ STANDARD DI QUALITÀ

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta Società Dolce impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non per prestazioni.

Per gli utenti nella fase dell’inserimento viene effettuata l’analisi dei bisogni, dei desideri, delle autonomie a seguito della quale viene co-redatto il Progetto Individualizzato insieme ai diretti interessati, famigliari e tecnici di riferimento. Il progetto personalizzato viene verificato almeno semestralmente e almeno annualmente viene ridefinito seguendo gli standard di qualità individuati.

## ▪ SEGNALAZIONI E RECLAMI

In ogni momento gli utenti, i loro familiari, gli operatori, possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme o dei regolamenti.

Per i suggerimenti e i reclami c’è a disposizione degli utenti e dei loro famigliari un apposito modulo esposto in bacheca. La risposta scritta deve essere inviata entro quindici giorni dall’avvenuta segnalazione.

## ▪ NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Gli utenti ed i loro famigliari hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e possono accedere alla documentazione nei modi e termini previsti dalla normativa di legge.

## ▪ PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI

C.S.S. “Cascina Gatti”. – P.zza della Chiesa,33 – Sesto San Giovanni (MI)

Telefono: 02 24416557

E-mail: [cascinagatti.ssg@societadolce.it](mailto:cascinagatti.ssg@societadolce.it)

Cooperativa Sociale Società Dolce – via Cristina da Pizzano, 5 – 40133 Bologna

Telefono: 051.6441211 – fax 051.6441212

E-mail: [info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it)

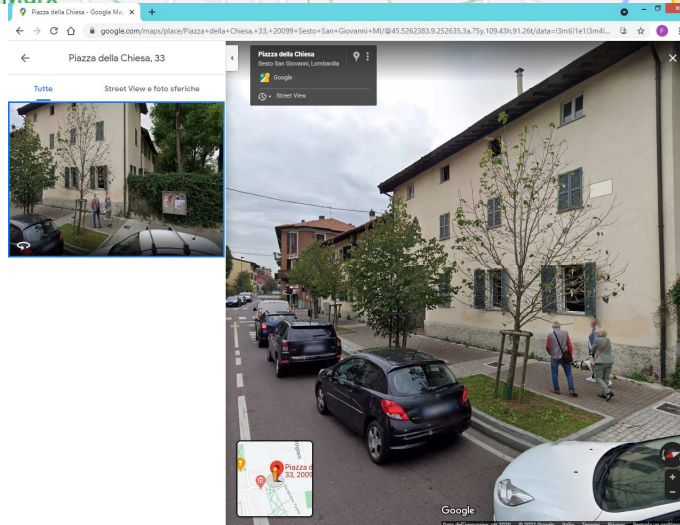
Sito: [www.societadolce.it](http://www.societadolce.it)

## ▪ VISITE GUIDATE

Il coordinatore del servizio, previo appuntamento, è disponibile ad effettuare visite guidate della struttura.



## ▪ RAGGIUNGIBILITÀ DELLA STRUTTURA



### In Automobile:

Tangenziale EST uscita Cologno Monzese sud (MI)

### A piedi:

Gli autobus 53, 700 e 702 fermano nei pressi della struttura

- **ALLEGATI**

Retta di frequenza

Modulo segnalazione/reclamo

Modulo elogio/suggerimento

Questionario di Soddisfazione famigliari e utenti

Redatta in data: 24 febbraio 2022